



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03192.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de febrero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: tras realizar el pedido en la página web de la empresa reclamada, en fecha 23 de abril de 2018 y con plazo de entrega de 48 horas el pedido sigue sin llegar, casi un mes después. El pedido se hizo correctamente y se pagó el importe de 1197,95 euros con un código descuento proporcionado por el comercio, en el que se hacía un 50% de descuento.

La empresa dice que el pedido queda cancelado porque el código era para una promoción de una marca en concreto, pero en ningún momento se especificaba nada y fue aplicado en el pedido y procesado correctamente.

Solicita que le sirva el pedido a la mayor brevedad posible ya que el importe fue satisfecho el día de la compra y el pedido confirmado correctamente y una compensación económica del 25% del importe de la demora.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 24 de septiembre de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que la empresa se desmarca diciendo que el pedido queda cancelado porque el código era para una promoción de una marca en concreto, pero en ningún momento se especificaba nada y fue aplicado en el pedido y procesado correctamente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no presenta alegaciones por escrito para este acto de audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente RESOLUCIÓN:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **SUSPENDER LA EMISIÓN** del presente Laudo, acordando la ampliación del plazo para dictarlo, y realizar la siguiente práctica de prueba:

REQUERIMIENTO A LA PARTE RECLAMANTE Y A LA PARTE RECLAMADA PARA QUE APORTEN:

- 1.- Documentación justificativa completa que detalle en presencia de qué tipo de promoción estamos: un cupón descuento, oferta nominativa a cliente, etc.
- 2.- Condiciones de utilización aplicable a la misma (limitación temporal,tiendas...)
- 3.- Formato, mediante el cual el cliente accede o recibe esta promoción. Si es en Papel: copia de anverso y reverso, etc.
- 4.- Indicar si hay remisión a link

Convocada esta segunda audiencia el Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.
- 3.- Estudio de la Resolución de Suspensión.

La parte reclamante no presenta escrito para este acto de alegaciones, ni presenta ninguno de los documentos e información requerida.

La parte reclamada no presenta escrito para este acto de alegaciones, ni presenta ninguno de los documentos e información requerida

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del presente al carecer de elementos mínimos probatorios que permitan su valoración. El Colegio Arbitral suspendió la emisión del Laudo con la finalidad de obtener :

- 1.-Documentación justificativa completa que detalle en presencia de qué tipo de promoción estamos: un cupón descuento, oferta nominativa a cliente, etc.
- 2.- Condiciones de utilización aplicable a la misma (limitación temporal,tiendas...)
- 3.- Formato, mediante el cual el cliente accede o recibe esta promoción. Si es en Papel: copia de anverso y reverso, etc.
- 4.- Indicar si hay remisión a link



Comunidad de Madrid

No se aporta la información solicitada, por todo ello en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece que : " *El Órgano arbitral también dará por terminadas las actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto:*

- a) *Cuando el reclamante no concrete su pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto".*

Se Informa que queda libre libre y expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

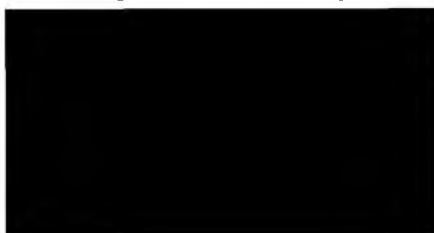
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

